



**PENGELOLAAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
BERORIENTASI PADA KUALITAS LAYANAN
PENDIDIKAN DI SDII AL ABIDIN SURAKARTA**

TESIS

**diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Pendidikan**

Oleh:

Apri Dwi Prasetyo

Q100160110

**MAGISTER ADMINISTRASI PENDIDIKAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
TAHUN 2018**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam tesis ini benar-benar karya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam tesis ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini.

Surakarta, 5 Maret 2018

Yang membuat pernyataan,



Apri Dwi Prasetyo

Q100160110

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis dengan judul “Pengelolaan *Total Quality Management* Beroreintasi Pada Kualitas Layanan Pendidikan di SDII Al Abidin Surakarta” karya,

Nama : Apri Dwi Prasetyo
Nim : Q100160110
Program Studi : Magister Administrasi Pendidikan

Telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke Panitia Ujian Tesis.

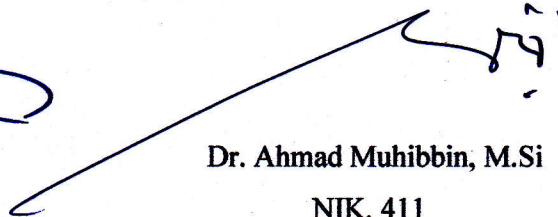
Surakarta, 5 Maret 2018

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Sabar Narimo, MM, M.Pd
NIK. 374



Dr. Ahmad Muhibbin, M.Si
NIK. 411

TESIS BERJUDUL

**PENGELOLAAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
BERORIENTASI PADA KUALITAS LAYANAN
PENDIDIKAN DI SDII AL ABIDIN SURAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

APRI DWI PRASETYO

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 27 Maret 2018
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing I



Dr. Sabar Narimo, M.M., M.Pd.

Pembimbing II



Dr. Ahmad Muhibbin, M.Si

Penguji



Dr. Djalal Fuadi, M.M.

Surakarta, 2 April 2018
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Sekolah Pascasarjana
Direktur,



Prof. Dr. Bambang Sumardjoko

HALAMAN MOTTO

وجد جد من

“Man Jadda Wajada”

Barang siapa yang bersungguh-sungguh, ia akan mendapatkannya.

“Hidup tanpa mimpi bagaikan hidup tanpa tujuan,
selalu ada jalan asalkan ada usaha dan doa”

(Apri Dwi Prasetyo)

"Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang
harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan,
entah mereka menyukainya atau tidak."

(Aldus Huxley)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kehormatan dan kerendahan hati akhirnya dapat kupersembahkan hasil karya kecilku ini untuk:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan segala karunia dan anugerah yang begitu besar serta kemudahan dan pertolonganNya.
2. Rasulullah Muhammad SAW, semoga sholawat serta salam selalu terucap kepada beliau, keluarga dan para sahabat.
3. Ayah dan ibu tercinta atas kasih sayang yang tulus dalam mendidik dan menuntunku setiap saat dengan nasehat dan doa.
4. Keluarga besarku serta kakak dan adik tercinta, yang selalu mendoakan serta membantuku baik secara moril maupun spiritual.
5. Teman-teman magister administrasi pendidikan yang telah membantu memberikan semangat, terimakasih atas motivasinya.
6. Almamaterku tercinta Universitas Muhammdiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa tesis ini jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis nantikan. Penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca umumnya. Saran dan kritik yang membangun akan selalu penulis nantikan.

Apri Dwi Prasetyo/Q100160110. **PENGELOLAAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT BERORIENTASI PADA KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI SDII AL ABIDIN SURAKARTA.** Tesis, Magister Administrasi Pendidikan, Sekolah Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Maret, 2018.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan TQM berorientasi pada kualitas layanan pendidikan. Objek penelitian ini terdiri dari: (1) perencanaan, (2) pelaksanaan, (3) evaluasi, dan (4) kendala dalam pengelolaan TQM. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, subyek penelitian ini terdiri dari staf yayasan, kepala sekolah dan guru. Data yang dikumpulkan melalui tiga cara yaitu: wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Perencanaan TQM dilakukan melalui (a) penetapan visi misi dan tujuan, (b) analisis pasar, (c) analisis SWOT, (d) rencana bisnis dan operasi, (e) kebijakan dan perencanaan mutu. (2) Pelaksanaan TQM meliputi: (a) fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, (b) memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas, (c) Memiliki komitmen jangka panjang, (e) Memperbaiki proses secara berkesinambungan, (f) Memberikan kebebasan yang terkendali, (g) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. (3) Evaluasi TQM meliputi: (a) Evaluasi diri sekolah, dilakukan dalam tiga level yakni: segera, jangka pendek, dan jangka panjang, (b) Laporan tahunan sekolah, yang berisi: gambaran umum sekolah menyangkut rumusan tujuan sekolah, kurikulum/program belajar, program pelayanan peserta didik, prestasi sekolah, informasi kinerja sekolah seperti hasil-hasil tes formatif, hasil ujian UN, data presensi peserta didik, dan target-target program peningkatan sekolah untuk tahun ajaran baru. Yang kedua evaluasi eksternal: (a) Akreditasi BAN S/M: penilaian mengacu kepada delapan standar nasional pendidikan (b) ISO: Manfaat dari evaluasi ini membuat sistem manajemen sekolah menjadi lebih baik dan berkembang karena mempunyai manual mutu, kebijakan mutu, sasaran mutu, prosedur mutu dan rencana mutu. (4) Kendala TQM meliputi: (a) Munculnya sekolah yang setipe, (b) Penetapan harga pembiayaan yang berubah.

Kata kunci: pengelolaan, *total quality management*, layanan pendidikan.

Apri Dwi Prasetyo/Q100160110. **TOTAL MANAGEMENT QUALITY BASED ON THE QUALITY OF EDUCATION SERVICES IN SDII AL ABIDIN SURAKARTA.** Thesis, Muhammadiyah University of Surakarta. March, 2018.

ABSTRACT

This study aims to determine the management of TQM oriented on the quality of education services. The object of this research consists of: (1) planning, (2) implementation, (3) evaluation, and (4) obstacle in TQM management. This research is a qualitative descriptive research, subject of this research consist of foundation staff, principal and teacher. The data collected through three ways: interview, observation and documentation. The results of the research show that: (1) TQM planning is done through (a) determination of vision mission and goals, (b) market analysis, (c) SWOT analysis, (d) business plan and operation, (e) policy and quality planning. (2) The implementation of TQM includes: (a) focusing on the customer, both internal and external customers, (b) having a high quality obsession, (c) Having a long-term commitment, (d) Repairing process continuously, (e) Giving a conrolled freedom, (g) The involvement and empowerment of employees. (3) TQM evaluation includes: (a) School self-evaluation, done in three levels: immediate, short-term, and long-term, (b) Annual school: general description of school about school aims, curriculum/study program, student service program, school achievement, information of school performance, such as formative test result, UN exam result, attendance data of students, and target of school improvement program for new school academic year. The second external evaluation: (a) Accreditation assessment of BAN S/M based on eight national standars of education (b) The advantage of ISO is to become the evaluation that can make the school management system better and improve because it has quality manual, quality policy, quality goals, quality procedures and quality plans. (4) TQM constraints includes: (a) The appearance of schools with the same type, (b) Changed financial pricing.

Keywords: management, total quality management, education services.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan HidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul **“PENGELOLAAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* BERORIENTASI PADA KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI SDII AL ABIDIN SURAKARTA”**.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi syarat dalam pencapaian gelar Magister (S2) pada Sekolah Pascasarjana Magister Administrasi Pendidikan konsentrasi Pendidikan Dasar di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulisan tesis ini dapat penulis selesaikan karena bimbingan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan rasa hormat dan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Dr. Sumardi, M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah berkenan memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
3. Dr. Sabar Narimo, M.M., M.Pd sebagai pembimbing I dan Dr. Ahmad Muhibbin, M.Si sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dan kesabarannya, memberikan ilmu, saran, pengarahan serta bimbingan kepada penulis dalam menyusun tesis ini.
4. Segenap Dosen Magister Administrasi Pendidikan yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Keluarga besar SDII Al Abidin yang menjadi tempat melakukan penelitian tesis disana.

6. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, mudah mudahan apa yang telah diberikan akan mendapat balasan dan pahala dari Allah SWT.

Teriringan dengan do'a, semoga semua bantuan dan amal kebaikan yang diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan pahala dan keridhoan dari Allah SWT. Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Harapan dari penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca.

Wasalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 5 Maret 2018



Apri Dwi Prasetyo

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACK | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| A. BAB I PENDAHULUAN | |
| 1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 2. Rumusan Masalah | 5 |
| 3. Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 4. Manfaat Penelitian..... | 5 |
| B. BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 1. Penelitian Terdahulu yang Relevan..... | 7 |
| 2. Kajian Teori..... | 13 |
| a. Pengelolaan | |
| 1) Pengertian Pengelolaan..... | 13 |
| 2) Perencanaan <i>Total Quality Management</i> | 14 |
| 3) Pelaksanaan <i>Total Quality Management</i> | 18 |
| 4) Evaluasi <i>Total Quality Management</i> | 22 |
| b. <i>Total Quality Management</i> | |
| 1) Pengertian <i>Total Quality Management</i> | 23 |
| 2) Karakteristik <i>Total Quality Management</i> | 24 |

| | |
|--|----|
| 3) Indikator <i>Total Quality Management</i> | 26 |
| 4) Kendala dalam penerapan <i>Total Quality Management</i> | 28 |
| c. Kualitas Layanan Pendidikan | |
| 1) Pengertian Kualitas | 30 |
| 2) Kualitas Jasa Layanan Pendidikan | 31 |
| 3) Produk Jasa Pendidikan | 33 |
| 4) Bentuk Layanan Jasa Pendidikan | 35 |
| C. BAB III METODOLOGI PENELITIAN | |
| 1. Jenis dan Desain Penelitian | 41 |
| 2. Tempat dan Waktu Penelitian | 42 |
| 3. Data dan Sumber Data | 43 |
| 4. Kehadiran Peneliti | 44 |
| 5. Teknik Pengumpulan Data | 45 |
| 6. Keabsahan Data..... | 46 |
| 7. Teknik Analisis Data..... | 47 |
| D. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 1. Gambaran Umum Tempat Penelitian | |
| a. Sejarah Singkat SDII Al Abidin | 50 |
| b. Identitas Sekolah | 51 |
| c. Visi, Misi dan Tujuan | 51 |
| d. Keadaan Sumber Daya Manusia..... | 52 |
| 1) Guru dan Staff | 52 |
| 2) Jumlah Peserta Didik dan Rombongan Belajar | 54 |
| 2. Deskripsi Data | |
| a. Perencanaan TQM Berorientasi pada Kualitas Layanan Pendidikan | |
| 1) Penetapan Visi, Misi dan Tujuan..... | 56 |
| 2) Analisa Pasar..... | 56 |
| 3) Analisis SWOT | 62 |
| 4) Rencana Bisnis dan Operasi | 64 |
| 5) Kebijakan dan Perencanaan Mutu | 64 |

| | |
|--|-----|
| b. Pelaksanaan TQM Berorientasi pada Kualitas Layanan Pendidikan | |
| 1) Fokus pada Pelanggan | 65 |
| 2) Memiliki Obsesi yang Tinggi Terhadap Kualitas | 68 |
| 3) Memiliki komitmen Jangka Panjang | 70 |
| 4) Membutuhkan Kerja Sama Team | 71 |
| 5) Memperbaiki Proses Secara Berkesinambungan | 72 |
| 6) Memberikan Kebebasan yang Terkendali | 73 |
| 7) Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Guru | 74 |
| c. Evaluasi TQM Berorientasi pada Kualitas Layanan Pendidikan | |
| 1) Evaluasi Diri Sekolah | 76 |
| 2) Laporan Tahunan Sekolah | 77 |
| 3) Akreditasi BAN S/M | 78 |
| 4) ISO | 80 |
| d. Kendala TQM Berorientasi pada Kualitas Layanan Pendidikan | |
| 1) Munculnya Sekolah yang Setipe | 81 |
| 2) Penetapan Harga Pembiayaan yang Berubah | 81 |
| 3. Temuan Penelitian | 82 |
| 4. Pembahasan | 90 |
| E. BAB V PENUTUP | |
| 1. Kesimpulan | 115 |
| 2. Implikasi | 117 |
| 3. Saran | 118 |
| F. DAFTAR PUSTAKA | |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 3.1 Selebaran Waktu Penelitian | 43 |
| Tabel 4.1 Jumlah Guru di SDII Al Abidin | 52 |
| Tabel 4.2 Jumlah Peserta Didik dan Rombongan belajar | 54 |
| Tabel 4.3 Perencanaan berkaitan dengan fungsi TQM | 95 |
| Tabel 4.4 Pelaksanaan berkaitan dengan fungsi TQM..... | 103 |
| Tabel 4.5 Evaluasi berkaitan dengan fungsi TQM..... | 111 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Bangunan Teori Perencanaan TQM | 15 |
| Gambar 2.2 Bangunan Teori Pelaksanaan TQM | 18 |
| Gambar 2.3 Bangunan Teori Evaluasi TQM | 23 |
| Gambar 2.4 Bangunan Teori Karakteristik TQM | 25 |
| Gambar 2.5 Bangunan Teori Indikator TQM | 26 |
| Gambar 2.6 Bangunan Teori Budaya Organisasi Tradisional | 29 |
| Gambar 2.7 Bangunan Teori Budaya Organisasi TQM..... | 30 |
| Gambar 2.8 Bangunan Teori Dimensi Kualitas Jasa Pendidikan | 32 |
| Gambar 2.9 Bangunan Teori Jasa Pendidikan | 34 |
| Gambar 2.10 Bangunan Teori Bentuk Layanan Pendidikan..... | 36 |
| Gambar 2.11 Bangunan Teori Layanan Bimbingan dan Penyuluhan..... | 39 |
| Gambar 3.1 Skema Model Interaktif Analisis Data | 47 |
| Gambar 4.1 Kampus 3 TCP | 57 |
| Gambar 4.2 Seminar Parenting | 66 |
| Gambar 4.3 Kalender Akademik SDII Al Abidin | 74 |
| Gambar 4.4 Hasil Akreditasi SDII Al Abidin | 79 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1. Matrik daftar pedoman wawancara | 124 |
| Lampiran 2. Daftar pedoman pertanyaan wawancara untuk staff yayasan | 125 |
| Lampiran 3. Daftar pedoman pertanyaan wawancara untuk kepala sekolah | 126 |
| Lampiran 4. Daftar pedoman pertanyaan wawancara untuk guru | 127 |
| Lampiran 5. Daftar pedoman observasi untuk guru | 128 |
| Lampiran 6. Daftar sarana yang ada di SDII Al Abidin | 129 |
| Lampiran 7. Daftar prasarana yang ada di SDII Al Abidin | 136 |
| Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian | 138 |
| Lampiran 9. Surat permohonan perizinan penelitian | 144 |
| Lampiran 10. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian | 145 |
| Lampiran 11. Hasil uji turnitin | 146 |